

**MODULO RECLAMI-SEGNALAZIONI**

**Modulo per Reclamo ▪ Segnalazione ▪ Suggerimento**

SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO

**TIPO DI SEGNALAZIONE**

RECLAMO <sup>1</sup>

SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

**CIMITERO** oggetto della segnalazione.....

**UBICAZIONE di Area/tomba/loculo** oggetto della segnalazione.....

**QUALIFICAZIONE DELL'UTENTE**

CONCESSIONARIO/EREDE DI TOMBA

VISITATORE

ALTRO (Specificare).....

**OGGETTO**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**1 IMPORTANTE**

- Il reclamo deve essere sempre completato con i dati anagrafici e la firma.
- In assenza dei dati sopraindicati il reclamo sarà considerato come una semplice segnalazione e non darà luogo a risposta scritta.

Cognome .....Nome.....

Nato a .....(Prov.....) il.....

Residente in .....n°.....

CAP.....Città.....Prov.....

Tel.....Fax .....email.....@.....

Data.....Firma.....

Desidera ricevere risposta per:  posta  e-mail  fax

## MODULO RECLAMI-SEGNALAZIONI

### DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO

1. Per inoltrare a AMA-Cimiteri Capitolini un reclamo, una segnalazione o un suggerimento compilare il modulo **MOD.05-MRSS** e recapitarlo:
  - **di persona**: all'Ufficio Protocollo di via del Verano 74: sarà rilasciata una ricevuta con i dati identificativi della pratica.
  - **via posta**, indirizzata ad AMA-Cimiteri Capitolini-Via del Verano 74-00185 Roma;
  - **via fax**, al numero 06 490538;
2. I moduli sono reperibili presso: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dove è possibile ricevere informazioni per la loro compilazione; il Box delle Informazioni di Via del Verano 74 che rispetta i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 12:30; martedì-giovedì, anche in orario pomeridiano dalle 15:00 alle 17:00; gli Uffici di tutti gli altri cimiteri; sul sito [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it)
3. Se la comunicazione che l'utente intende inoltrare è un reclamo e si desidera avere una risposta scritta, il modulo va compilato in tutte le sue parti e il disservizio per il quale si intende reclamare va descritto in maniera circostanziata, indicando:
  - i dati anagrafici e la firma della persona che effettua il reclamo
  - nei casi in cui il reclamo sia riferito a specifiche tombe o aree del cimitero, occorre indicarne l'esatta ubicazione. Se questa non fosse nota, basta richiederla all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o al Call Center.In assenza dei dati sopracitati il reclamo sarà considerato come una semplice segnalazione e non darà luogo a risposta scritta. Le segnalazioni e i suggerimenti possono essere inoltrati anche in forma anonima. Saranno inviati ai settori competenti che provvederanno a rimuovere le criticità segnalate e/o a verificare la fattibilità dei suggerimenti indicati a fini di miglioramento dei servizi.
4. La risposta al reclamo sarà inviata entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del modulo correttamente compilato. Fa fede la data di Protocollo. In caso di dati incompleti o informazioni imprecise, il reclamante sarà contattato per le dovute precisazioni e gli sarà di conseguenza comunicata l'eventuale proroga nella tempistica. Il reclamante può scegliere la modalità con la quale preferisce ricevere la risposta: via fax, via posta, via e-mail, indicandola espressamente nel modulo.

### RESPONSABILITÀ PENALE DEL DICHIARANTE -D.P.R. 445/2000

Il modulo ha validità di autodichiarazione ai sensi del DPR 445/00 dei dati e fatti ivi riportati. Chiunque rilasci dichiarazioni mendaci o fornisca atti falsi incorre nelle sanzioni ex art. 76 DPR 445/00.

### RESPONSABILE DELLA PROCEDURA

Responsabile della Procedura di Gestione del Reclamo è il Dirigente Responsabile di AMA Cimiteri Capitolini

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LEG. 196/2003

1. AMA SpA. acquisisce e detiene i dati da Lei dichiarati, essi saranno utilizzati dagli Uffici esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza da Lei formulata e per le finalità strettamente connesse.
2. Il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con elaboratori elettronici a disposizione degli uffici ed è svolto da personale aziendale e/o ditte esterne, che abbiano rapporti di servizio AMA. SpA.
3. I dati, eccetto quelli previsti al punto 2. non verranno comunicati a terzi.
4. Il conferimento dei dati è obbligatorio: il mancato conferimento non consentirà il proseguimento dell'operazione richiesta.
5. Il responsabile del trattamento dei dati è il Dirigente Responsabile AMA Cimiteri Capitolini, Via del Verano, 68 00185 ROMA.
6. Si possono esercitare i diritti di accesso, rettifica, aggiornamento e integrazione, cancellazione dei dati come previsto dall'art.7, del D. Lgs. 196/2003 rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di AMA Cimiteri Capitolini, sito in Via del Verano, 72/A - 00185 ROMA.

Il/La Dichiarante

Roma lì \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Firma per esteso e leggibile)

### PER INFORMAZIONI

CALL CENTER 06 49236331//2/3/4 ■ dal lunedì al venerdì: 08.30-14.00

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico-Via del Verano 72/A

Apertura: dal lunedì al sabato: 08.30-12.30 ■ martedì e giovedì anche in orario pomeridiano: 15.00-17.00  
[www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it)